



GUÍA DE CRITERIOS Y CARACTERÍSTICAS DE PQRSDF

OFICINA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
E INTELIGENCIA COMPETITIVA- SECCIÓN DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Universidad Militar Nueva Granada
2021

Universidad Militar Nueva Granada

Rector

BG (RA) Luis Fernando Puentes Torres

Vicerrector General

BG (RA) Alfonso Vaca Torres

Vicerrectora Académica

Dra. Martha Lucia Oviedo Franco

Vicerrector Administrativo

MG (RA) Jose Mauricio Mancera Castaño

Vicerrectora de Investigaciones

Dra. Clara Lucia Guzman Aguilera

Vicerrector Campus Nueva Granada

CR (RA) Gustavo Enrique Becerra Pacheco

Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva

Cnel. (RA) Jairo Alejandro Martínez Rocha

Sección de Atención al Ciudadano

Prof. Esp Mónica Patricia Padilla Hernández



Porque los grupos de
interés son nuestra razón
de ser, nuestro
compromiso es brindar día
a día un mejor servicio.

INTRODUCCIÓN

El derecho de petición es el derecho fundamental de presentar solicitudes respetuosas ante cualquier autoridad por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Se encuentra regulado principalmente por la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015. Es un mecanismo de participación y control de gran relevancia que actúa como garantía de otros derechos fundamentales.

La Universidad Militar Nueva Granada con el fin de garantizar altos estándares de calidad educativa, y dar cumplimiento a su misión que tiene como finalidad entre otras cosas, fomentar el dialogo, promover el respeto por los valores y formar ciudadanos integros y socialmente responsables, propende por garantizar el buen servicio a sus grupos de interés con arreglo a los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad. Por lo tanto, pone a disposición de toda la comunidad la Guía de características y criterios para resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones garantizando que la entidad brinde una atención coherente, oportuna y de calidad.



DEFINICIONES



1. Derecho de petición de interés general

Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.



15 días hábiles



2. Derecho de petición de interés particular

15 días hábiles



Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad.



3. Derecho de petición de documentos y de información

Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Universidad Militar Nueva Granada, así como a la solicitud de expedición de copias de documentos que reposen en sus archivos.



10 días hábiles

3 días hábiles



4. Consulta

Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con el actuar de la Universidad.

30 días hábiles ←



5. Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en la relación con la conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

→ 15 días hábiles



6. Reclamo

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

15 días hábiles ←



7. Sugerencia

Cualquier propuesta que formula un grupo de interés, que tiene como finalidad mejorar la prestación de un servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad.

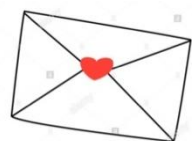
→ **15 días hábiles**



8. Denuncia

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

← **Cuando se tenga conocimiento**



9. Felicitación

Expresión de satisfacción de un grupo de interés con relación a la prestación de un servicio

→ **Cuando se tenga conocimiento**

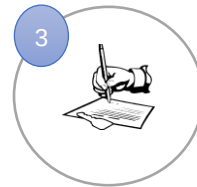
CICLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN



El ciudadano identifica alguna necesidad que debe ser atendida por la Universidad.



Se comunica por cualquiera de los canales de atención establecidos en la Universidad.



Se recepciona la petición, si es posible se da respuesta de manera inmediata o se radica en el sistema Kawak, se clasifica y se asigna a la dependencia competente.



Se asigna a un funcionario cualificado para dar respuesta, quien analiza el contenido de la petición.



Se emite respuesta de manera clara, coherente y oportuna.



El usuario recibe la notificación de la respuesta y se finaliza el servicio.

CRITERIOS PARA DAR RESPUESTA

1. Peticiones y solicitudes de información

¿Cuáles son?

- Información general de trámites de la Universidad.
- Información del funcionamiento de la Universidad.
- Información de Programas académicos.
- Información de admisiones e inscripciones.
- Solicitudes de Traslados académicos.
- Solicitudes de Reintegros académicos.
- Solicitudes relacionadas con los recibos de pago.
- Solicitudes de devoluciones de dinero.
- Solicitudes sobre el registro de notas.
- Información del funcionamiento del Consultorio Jurídico.
- Información de Institucionalidad.
- Solicitudes de financiación y descuentos.
- Información de convocatorias y formación en investigación.
- Información de cursos de Extensión.
- Información de procesos de contratación y de proveedores.
- Información laboral de funcionarios.
- Solicitudes de los entes de control.
- Entrega de copias o documentos de interés.
- Conceptos relacionados con las actuaciones de la Universidad.
- Cualquier otra petición relacionada con las funciones de la Universidad.



Tenga en cuenta para contestar:



Verifique la tipología, que se trate de una petición de interés general o particular y no corresponda a otra clasificación para su adecuado trámite.



Revise que la petición se encuentre completa, se pueda identificar el peticionario, el objeto sea claro, se aporte los documentos necesarios para el trámite, se encuentre la información necesaria para realizar la notificación, y cualquier otra

información pertinente que permita emitir respuesta con mayor precisión y de manera coherente.

💡 Si no es competente para dar respuesta, de traslado inmediatamente a la dependencia o entidad encargada e informe al peticionario del traslado.

💡 Si Falta información o documentos solicítelos de manera inmediata al ciudadano y deje constancia de ello.

💡 Identifique el término legal que tiene para contestar, con el fin de que no se exceda el tiempo establecido, de no ser posible informe los motivos de la demora e indique el plazo en el cual se resolverá. No espere hasta que se solicite la respuesta via Acción de Tutela.

💡 Priorice las peticiones de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable en el peticionario.

💡 Verifique que la información solicitada no corresponda a información objeto de reserva legal.

💡 Analice la petición, determine el objeto de la solicitud, el trámite que se debe seguir, si es posible concederla o no y argumente de manera clara y con lenguaje comprensible la respuesta respondiendo a todo lo que se solicita.

Verifique que la respuesta:



- » Sea de fondo, responda a cada punto solicitado.
- » Sea clara, es decir de fácil comprensión.
- » Tenga precisión y congruencia, se relacione con el objeto de la petición.
- » Se redacte con un lenguaje claro y sencillo, que sea de fácil comprensión y no de lugar a varias interpretaciones.



No hay mejor incentivo que la satisfacción de los grupos de interés por una respuesta oportuna y coherente.

2. Quejas

¿Cuáles son?

- Inconformidad por la atención brindada por parte de los funcionarios.
- Atención inadecuada y de manera incompleta a los requerimientos de las personas.



Tenga en cuenta para contestar:

-  Verifique que corresponda a la manifestación de inconformidad de una persona relacionada con la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
-  Identifique el objeto de la petición y la información suministrada para entenderla y facilitar que la respuesta sea clara, precisa y congruente.
-  Actue con rapidez a la hora de afrontar el problema, evite demoras injustificadas que aumenten las consecuencias negativas frente a lo sucedido.
-  Analice detalladamente lo sucedido, pongase en el lugar de la otra persona para entender la petición y proyectar la respuesta.
-  Redacte un párrafo ofreciendo disculpas enfocado en terminar el hecho del inconformismo, dejando claro que la Universidad promueve la buena atención y esta en búsqueda de un mejor servicio.
-  Brinde una solución pronta, clara y coherente.
-  Tome acciones para evitar que el inconveniente se vuelva a presentar, recuerde que la atención es determinante para el buen funcionamiento de la Universidad.

💡 Asegurese de que el peticionario ha quedado satisfecho con la respuesta y el trato que se le ha dado a la situación.

💡 Utilice un lenguaje gentil.

Verifique que la respuesta:

- ≈ Se brindo de fondo, atendiendo el requerimiento de manera completa.
- ≈ Fue oportuna, dentro del término legal establecido.
- ≈ Fue objetiva, es decir se brindo de conformidad con lo solicitado y sin involucrar intereses personales de por medio.
- ≈ Se encuentra motivada, se argumento de manera adecuada, existe justificación en las decisiones tomadas.
- ≈ Esta actualizada, de conformidad con criterios vigentes.
- ≈ Es veraz y completa, su contenido puede ser constatado y responde a todas las solicitudes.





Un inconveniente bien
atendido es una
oportunidad para generar
credibilidad en las
personas, sobre las
funciones de la entidad.

3.Reclamos

¿Cuáles son?

- Incumplimiento en los tiempos de trámites de la entidad
- No generar trámites o certificados en el tiempo establecido.
- El retraso en la devolución de dineros.
- Cobros injustificados.
- Indebida realización de trámites de la universidad.
- Demoras en los pagos de salarios u honorarios.
- Inconvenientes con carga académica por problemas del sistema de información.
- Otros requerimientos no satisfechos relacionados con la prestación del servicio.



Tenga en cuenta para contestar:

- ✓ Revise que corresponda a la manifestación de inconformidad de una persona por la prestación indebida del servicio.
- ✓ Si el reclamo no es claro, solicite mayor información al peticionario en los términos establecidos y deje constancia.
- ✓ Identifique el objeto de la petición, la totalidad de hechos y solicitudes que dieron lugar al reclamo.
- ✓ Realice una interpretación imparcial de lo solicitado.
- ✓ Projete una solución pertinente, completa, motivada, coherente y de fácil lectura.
- ✓ Informe el trámite que se surtió para dar solución, de no ser posible atender de manera parcial o total lo solicitado, informe argumentando de manera clara la decisión.
- ✓ Incluya un párrafo final enfocado en terminar el hecho del inconformismo, dejando claro que la Universidad promueve la buena atención y esta en mejora continua en pro de un buen servicio.
- ✓ Utilice un lenguaje gentil.

Verifique que la respuesta:

- Sea de fondo, responda a todo lo solicitado.
- Fue oportuna, dentro del término legal establecido.
- Fue objetiva, es decir se brindo de conformidad con lo solicitado y sin involucrar intereses personales de por medio.
- Se encuentra motivada, se argumento de manera adecuada, existe justificación en las decisiones tomadas.
- Esta actualizada, de conformidad con criterios vigentes.
- Es veraz y completa, su contenido puede ser constatado y responde a todas las solicitudes.





Nuestro talento en
sincronía nos permite
garantizar un servicio
oportuno y de calidad al
ciudadano.

A lightbulb with the words "HELPFUL TIPS" written inside it in a bold, black, sans-serif font. The lightbulb is yellow and has a black base. It is surrounded by various school supplies and icons on a light blue background. There are two pencils (one red, one orange), two sheets of paper (one blue, one white), a ruler, and several small white dots and plus signs. The overall theme is education and helpful advice.

- Solicitudes que proponen recomendaciones para el mejoramiento del funcionamiento de la Universidad.

- Verifique que se trate de una propuesta formulada por una persona que tiene como fin mejorar la prestación del servicio.
- Si evidencia que se trata de otro tipo de petición, dele el trámite correspondiente y emita la respuesta en el término establecido en la Ley.
- Si es clara la sugerencia tomela en cuenta para mejorar la prestación del servicio.
- Emita una respuesta agradeciendo la sugerencia e indique el trámite que seguirá para tenerla en cuenta si es posible o la imposibilidad de implementarla.

- ☐ Sea clara y oportuna.
- ☐ Informe el trámite desarrollado para tener en cuenta la sugerencia, para hacerle saber al petionario que su recomendación es importante para la entidad.
- ☐ Sea congruente, es decir conforme a lo solicitado atendiendo cada una de las sugerencias realizadas.
- ☐ Brinde una respuesta satisfactoria a la sugerencia, de manera consecuente con las funciones, deberes y personas de la dependencia.



La opinión de todos cuenta
para mejorar el servicio y
lograr altos estándares de
calidad.

5. Denuncias

¿Cuáles son?

- Conductas presuntamente irregulares, que deben ser puestas en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario o de las autoridades competentes.

Trámite:

- Identifique el objeto de la petición.
- Identifique la autoridad a la que debe trasladarse la denuncia.
- Asegurese de ponerlo en conocimiento de la autoridad competente.
- Informe al peticionario sobre el traslado de la denuncia.



6. Felicidades

¿Cuáles son?

- Manifestaciones de satisfacción relacionadas con la prestación de un servicio.

Trámite:

- Identifique que se trata de una expresión de satisfacción por el servicio brindado en la Universidad.
- No es necesario emitir una respuesta, pero si considera pertinente dar una respuesta agradezca la expresión y utilice un lenguaje claro y agradable.



PARA CUALQUIER PETICIÓN TENGA EN CUENTA



Priorice de acuerdo al tiempo que tiene para atender cada petición.



Identifique respuestas similares que le ayuden a resolver peticiones de manera eficiente.



Atienda las llamadas telefónicas de su dependencia, esto evitara que su buzón de correo electrónico y otros canales de comunicación se saturen de peticiones que pueden ser atendidas de manera inmediata por teléfono.



Revise constantemente los canales de atención.



Verifique que el ciclo del servicio se cumpla de manera adecuada.



Independientemente del canal de comunicación recuerde que debe brindar un buen trato al usuario y un servicio de calidad.



Preste el servicio que le gustaria que le brindaran en cualquier lugar.



Actualícese constantemente sobre las normas y procedimientos vigentes a nivel nacional y de la entidad.



Si requiere el visto bueno de la oficina jurídica o información de otra dependencia solicítela con tiempo suficiente y no espere hasta el vencimiento del

MODELO DE RESPUESTA



Haga uso del formato institucional



1. Enuncie la Oficina o División de quien emite la respuesta y el radicado.

→ **UMNG- OFIDEIC- RADICADO 000000**

Señor(a)
NOMBRE DEL PETICIONARIO
Dirección de notificaciones (Dirección o correo electrónico)
Ciudad



2. Mencione el nombre, dirección y ciudad del petionario.



3. Relacione el Asunto.

→ **Asunto: Respuesta derecho de petición, queja, reclamo o sugerencia.**

Cordial Saludo,



4. Saludo

De conformidad con la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta su petición en la que solicita y dentro del término legal establecido me permito dar respuesta a su petición así:

- 1.
- 2.
- 3.



5. Redacte el contenido de la PQRSDF.

Atentamente,

Cnel. (RA) Jairo Alejandro Martínez Rocha
Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva



6. Firma

Elaboró: [Firma]